

Thông cáo Báo chí

Phát hành vào ngày 19 tháng 2 năm 2024

Manulife Việt Nam tiên phong đổi mới, áp dụng công nghệ để 100% khách hàng được tư vấn đầy đủ và chính xác

[TP. Hồ Chí Minh] – Sau thời gian triển khai thí điểm thành công, Manulife Việt Nam công bố chính thức áp dụng quy trình xác thực thông tin và giám sát phát hành hợp đồng M-Pro cho mọi khách hàng tham gia bảo hiểm kể từ ngày 01/01/2024.

M-Pro cho phép Manulife Việt Nam đánh giá độc lập nội dung tư vấn của đại lý thuộc tất cả các kênh phân phối trước khi phát hành hợp đồng, đảm bảo 100% khách hàng được tư vấn đầy đủ và chính xác.

Cụ thể, sau khi được đại lý tư vấn và hồ sơ yêu cầu bảo hiểm của khách hàng có quyết định chấp thuận của bộ phận Thẩm định Manulife, khách hàng sẽ được yêu cầu tham gia xác thực trực tuyến qua M-Pro.

Khách hàng sẽ định danh điện tử bằng công nghệ nhận diện khuôn mặt và xác nhận các thông tin cá nhân đã cung cấp và nội dung đại lý bảo hiểm đã tư vấn cho khách hàng. Các nội dung quan trọng về hợp đồng bảo hiểm, bao gồm quyền lợi sản phẩm, những lưu ý về rủi ro đầu tư, trách nhiệm đóng phí và các điều khoản khác được trình bày đầy đủ, rõ ràng và súc tích, để khách hàng hiểu rõ trước khi hợp đồng được phát hành. Khách hàng cũng sẽ chủ động xác nhận tham gia bảo hiểm dựa trên khả năng tài chính và nhu cầu của mình. Hợp đồng sẽ chỉ được phát hành sau khi khách hàng hoàn tất quy trình M-Pro nói trên.

Chia sẻ về quy trình M-Pro, bà Tina Nguyễn - Tổng Giám đốc Manulife Việt Nam cho biết: “Sau những sự việc diễn ra với ngành bảo hiểm trong năm qua, việc đổi mới để đảm bảo tính minh bạch, chuyên nghiệp nhằm củng cố niềm tin của khách hàng về bảo hiểm là ưu tiên hàng đầu và là yếu tố sống còn của các doanh nghiệp trong ngành. Manulife Việt Nam tự hào là doanh nghiệp tiên phong trong nỗ lực đổi mới này. Sau thành công với M-Pro, chúng tôi sẽ tiếp tục thực hiện các sáng kiến đổi mới khác trong thời gian tới nhằm bảo vệ quyền lợi và nâng cao trải nghiệm của khách hàng.”

Ông Ngô Trung Dũng - Phó Tổng thư ký Hiệp hội Bảo hiểm Việt Nam (IAV) nhận định: “Việc triển khai những giải pháp chặt chẽ để kiểm soát quy trình tư vấn và phát hành hợp đồng bảo hiểm giúp đảm bảo quyền lợi khách hàng là rất cần thiết, nhất là trong bối cảnh luật kinh doanh bảo hiểm mới có nhiều thay đổi và thị trường bảo hiểm nhân thọ cần xây dựng lại niềm tin với khách hàng. Tôi tin rằng việc áp dụng quy trình chặt chẽ như M-Pro sẽ giải quyết được những tồn tại hiện nay về kiểm soát hoạt động tư vấn, phát hành hợp đồng bảo hiểm, và mong muốn các DNBH nhân thọ khác trên thị trường sẽ nghiên cứu áp dụng những quy trình tương tự, góp phần vào sự phát

triển lãm mạnh, bền vững của thị trường bảo hiểm nhân thọ, củng cố niềm tin của người dân về bảo hiểm nhân thọ”.

Chị Vũ Thị Thương Thương (quận Hà Đông, Tp. Hà Nội) - một khách hàng vừa tham gia gói sản phẩm bảo hiểm liên kết đơn vị “Món quà Tương lai” chia sẻ trải nghiệm sau khi hoàn tất quy trình M-Pro: *“Ban đầu, tôi có phần băn khoăn tại sao phải có thêm bước xác thực trực tuyến này. Sau khi thực hiện, tôi thấy quy trình này không phức tạp, mà còn khiến mình yên tâm hơn vì có thể dễ dàng kiểm tra lại toàn bộ thông tin và những nội dung mà đại lý đã tư vấn trước đó. Theo tôi, cứ minh bạch như thế này là tốt nhất”.*

Với quy trình M-Pro hiện đại, thân thiện và dễ sử dụng, Manulife Việt Nam kỳ vọng chất lượng bán hàng sẽ được kiểm soát tối đa bên cạnh các hình thức kiểm soát có sẵn trước đó như Cuộc gọi chào mừng (Welcome call), Khảo sát mua hàng ẩn danh (Mystery shopping).

Trước đó, Manulife Việt Nam đã giới thiệu đến khách hàng bộ hợp đồng mới được cải tiến về cả hình thức lẫn nội dung, bao gồm việc bổ sung trang tóm tắt các thông tin quan trọng, giúp khách hàng dễ dàng tra cứu nhanh khi cần thiết, đồng thời giảm thiểu nỗi lo hợp đồng bảo hiểm quá dài và khó hiểu.

Là thành viên của tập đoàn tài chính Manulife đến từ Canada với lịch sử hơn 135 năm hoạt động trên toàn cầu, Manulife là doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ có vốn nước ngoài đầu tiên được cấp phép hoạt động tại Việt Nam, với tổng vốn điều lệ hơn 22.000 tỷ đồng - cao nhất thị trường hiện nay. Trung bình mỗi tháng, Manulife Việt Nam giải quyết khoảng 50,000 yêu cầu quyền lợi của khách hàng, với tổng chi phí bồi thường và chi trả quyền lợi bảo hiểm trong năm 2023 lên đến 10.000 tỷ đồng.

Thông tin về Manulife Việt Nam

Là doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ có vốn nước ngoài đầu tiên được cấp phép hoạt động tại Việt Nam từ năm 1999, Manulife Việt Nam hiện là công ty có tổng vốn điều lệ cao nhất trên thị trường bảo hiểm. Với sứ mệnh đồng hành cùng khách hàng để đưa ra các giải pháp bảo vệ về sức khỏe, tài chính và hưu trí, Manulife Việt Nam đã và đang không ngừng cải tiến sản phẩm, dịch vụ bằng cách thông qua ứng dụng công nghệ và chuyển đổi số. Tất cả nhằm hướng đến mục tiêu giúp khách hàng tự tin theo đuổi cuộc sống Tốt hơn mỗi ngày. Với đội ngũ tư vấn viên chuyên nghiệp, giàu kinh nghiệm cùng các ngân hàng đối tác hàng đầu – Manulife Việt Nam đang phục vụ hơn 1.5 triệu khách hàng trên cả nước.

Thông tin về Tập đoàn Tài chính Manulife

Manulife là một trong những tập đoàn tài chính hàng đầu thế giới, vận hành dưới thương hiệu ‘Manulife’ tại Canada, Châu Á và Châu Âu, và dưới thương hiệu ‘John Hancock’ tại Hoa Kỳ, cung cấp các sản phẩm, dịch vụ tư vấn về bảo hiểm và tài chính. Thông qua Manulife Investment Management - thương hiệu toàn cầu của tập đoàn trong lĩnh vực quản lý tài sản, Manulife phục vụ các cá nhân, tổ chức và thành viên có kế hoạch hưu trí trên toàn thế giới. Cuối năm 2022, Manulife toàn cầu có hơn 40.000 nhân viên, 116.000 đại lý và hàng nghìn đối tác phân phối, phục vụ gần 34 triệu khách hàng. Hiện, Manulife giao dịch trên thị trường chứng khoán với mã ‘MFC’ tại Toronto, New York và Philippine, và mã ‘945’ tại Hồng Kông. Các sản phẩm và dịch vụ của Manulife có thể khác nhau theo từng thị trường. Để biết thêm chi tiết, xin vui lòng truy cập www.manulife.com.vn.